



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES  
PRESIDÊNCIA DO GOVERNO  
Gabinete do Subsecretário Regional da Presidência

Exmo. Senhor Chefe do Gabinete  
De Sua Excelência o Presidente da Assembleia  
Legislativa da Região Autónoma dos Açores  
Rua Marcelino Lima  
9901- 858 Horta

S/Referência	S/Comunicação	N/Referência	Data
S/3620/2021	21/12/2021	SE/2022/79	20/01/2022

**ASSUNTO:** Requerimento n.º 255/XII - (PSD) - Atividade do Provedor do Utente da Saúde

Em resposta ao requerimento mencionado em epígrafe, subscrito pelos Senhores Deputados Joaquim Machado e Ana Quental, do grupo parlamentar do PSD, sem prescindir quanto ao teor do preâmbulo, encarrega-me o Senhor Subsecretário Regional da Presidência de informar a V. Exa., relativamente às questões colocadas o seguinte:

Desde que tomou posse, o XIII Governo Regional dos Açores desconhece qualquer atividade desenvolvida pelo Provedor do Utente da Saúde, no âmbito das funções e competências previstas na Resolução n.º 32/2010, de 4 de março.

Tanto assim é que, para além dos dados constantes do relatório anual respeitante a 2020 (em anexo), e uma vez que ainda não foi rececionado pela Secretaria Regional da Saúde e Desporto o mesmo relatório referente a 2021, não dispomos de qualquer informação solicitada no âmbito das questões 1, 2, 3 e 6.

No que concerne ao ponto 4, para além das publicações na rede social pública Facebook, que se traduziram em 21 no ano transato, numa média de menos de 2 por mês, e que mais não são do que meras partilhas de notícias da imprensa nacional e regional sobre a temática da saúde, desconhecem-se outras ações de divulgação junto do público e da comunicação social sobre a existência, funções e âmbito de intervenção do Provedor do Utente da Saúde. Aliás, conforme resulta do relatório de 2020,



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES  
PRESIDÊNCIA DO GOVERNO  
Gabinete do Subsecretário Regional da Presidência

essa era uma ação a ser prosseguida em 2021, onze anos depois da sua criação, tendo por objetivos “sensibilizar os utentes e os Organismos de Saúde para o Serviço da Provedoria do Utente da Saúde e para o âmbito da sua intervenção, pelo recurso a campanha por panfletos/cartazes e mesmo pela comunicação social, aos primeiros, e por contato direto aos segundos”.

Relativamente ao ponto 5, em 2020 foram apresentadas 52 reclamações ao Provedor do Utente da Saúde, conforme o mencionado relatório. Reiteramos a inexistência de informação quanto ao ano de 2021.

No que se refere ao ponto 7, o Provedor do Utente da Saúde utiliza uma sala nas instalações da Unidade de Saúde de Ilha de São Miguel.

Quanto ao ponto 8, nos termos do n.º 3 do Despacho n.º 1886/2019, de 25 de novembro, conjugado com o n.º 8 da Resolução n.º 32/2010, de 4 de março, o Provedor do Utente da Saúde é equiparado ao estatuto de diretor regional, auferindo a remuneração mensal base de € 3.778,97, acrescida de suplemento mensal por despesas de representação no valor de € 787,38, e respetivo subsídio de refeição.

Finalmente, conforme já dito supra, anexamos o relatório anual referente a 2020, comprometendo-nos a submeter o de 2021, tão depressa seja recebido pela tutela.

Com os melhores cumprimentos,

### INTRODUÇÃO

O presente relatório surge, decorrido o primeiro ano da nomeação do atual Provedor do Utente da Saúde (Novembro 2019), figura criada pela Resolução nº 32/2010.<sup>1</sup>

Imperativo constitucional confere a todo e qualquer cidadão português o direito a tomar parte na decisão dos assuntos públicos do País e de apresentar, perante os órgãos de soberania ou quaisquer autoridades, reclamações ou queixas para defesa dos seus direitos.

Como vem sendo hábito, cumpre elaborar o relatório refletor do essencial das atividades desenvolvidas no decurso do ano civil de 2020.

Objetiva o relatório catalogar, sistematizar, analisar e avaliar as exposições/reclamações apresentadas pelos diversos meios ao longo do ano de 2020, e bem assim, apresentar as ações desenvolvidas.

O Gabinete do Provedor do Utente da Saúde, como serviço destinado a receber, registar, analisar e tratar as reclamações e/ou sugestões dos utentes do Serviço Regional de Saúde, assim como, emitir pareceres sempre que solicitados e fazer as recomendações que repute necessárias, prefigura-se como meio de defesa dos utentes, perspetivando sempre a melhoria e qualidade dos serviços de saúde através da participação efetiva daqueles, garantindo-lhes e disponibilizando-lhes instrumentos necessários a concretizar tal desiderato.

Cabe ainda ao Gabinete do Provedor do Utente da Saúde fornecer informações sobre os serviços e bem assim elucidar os utentes sobre direitos e corresponsabilidades.

---

<sup>1</sup> Cria, no âmbito do Serviço Regional de Saúde, o Provedor do Utente da Saúde.

Ao fim do nono ano de funcionamento, pode com segurança afirmar-se que a Provedoria da Saúde como organismo correlacionado com o Serviço Regional de Saúde, se apresenta como esteio e arrimo do sentimento de impotência dos utentes de saúde na R.A.A. estando, por isso, já arreigado na população açoriana.

### **1. ANÁLISE GERAL**

A análise e tipificação das reclamações são efetuadas, designadamente, em função de critérios essencialmente atinentes aos reclamantes: quem reclama; o sexo e localização geográfica das entidades reclamadas; a forma e o tipo/natureza e motivação das reclamações.

#### **1.1 Total de Reclamações apresentadas/meses**

No decurso do ano de 2020, foram apresentadas na Provedoria da Saúde, por meios de comunicação diferenciados, 52 reclamações que foram analisadas, tipificadas e consideradas para o tratamento estatístico devido.

Do total do número considerado, (67%) das reclamações foram-no por correio eletrónico; (23%) das reclamações foram efetuadas através de formulário disponível na página de internet; (8%) de reclamações tiveram a sua origem em atendimento presencial e (2%) por carta veiculada diretamente ao Provedor do Utente da Saúde. No decurso do ano de 2020 e como já se tinha verificado em anos anteriores, os utentes optaram por apresentar maior número de reclamações através de correio eletrónico, seguindo-se a sua

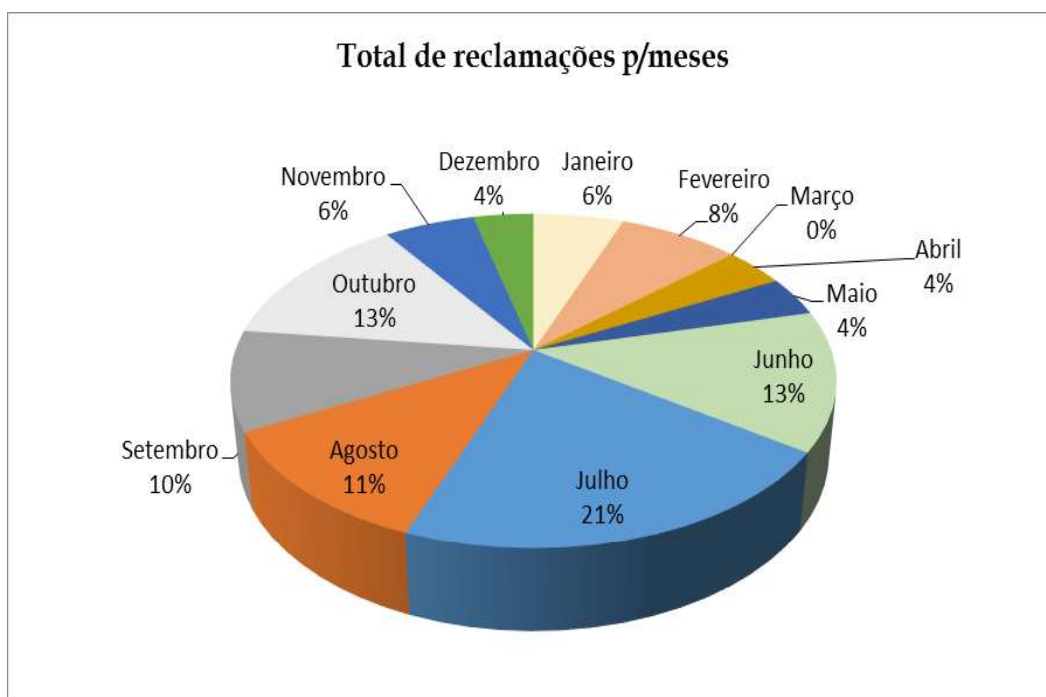
## Relatório de Atividades 2020

preferência pela utilização de formulário disponível na página de internet.

A incidência de reclamações, como é possível constatar, não se distribui uniformemente pelos vários meses do ano.

Do gráfico 1 em presença, ressalta, que os meses que apresentaram maior incidência reclamativa foram os meses de: Julho com uma percentagem de (21%) e os meses de Junho e Outubro com a idêntica percentagem de (13%) do total de reclamações.

Gráfico 1



Como se pode verificar, através do gráfico acima, o mês de Março apresenta (%) de reclamações, fator que julgamos ter explicação nas

## Relatório de Atividades 2020

restrições aplicadas por força da Pandemia COVID 19, determinante de isolamento social e das cercas sanitárias.

### 1.2 Total de Reclamações/Instituições

Gráfico 2



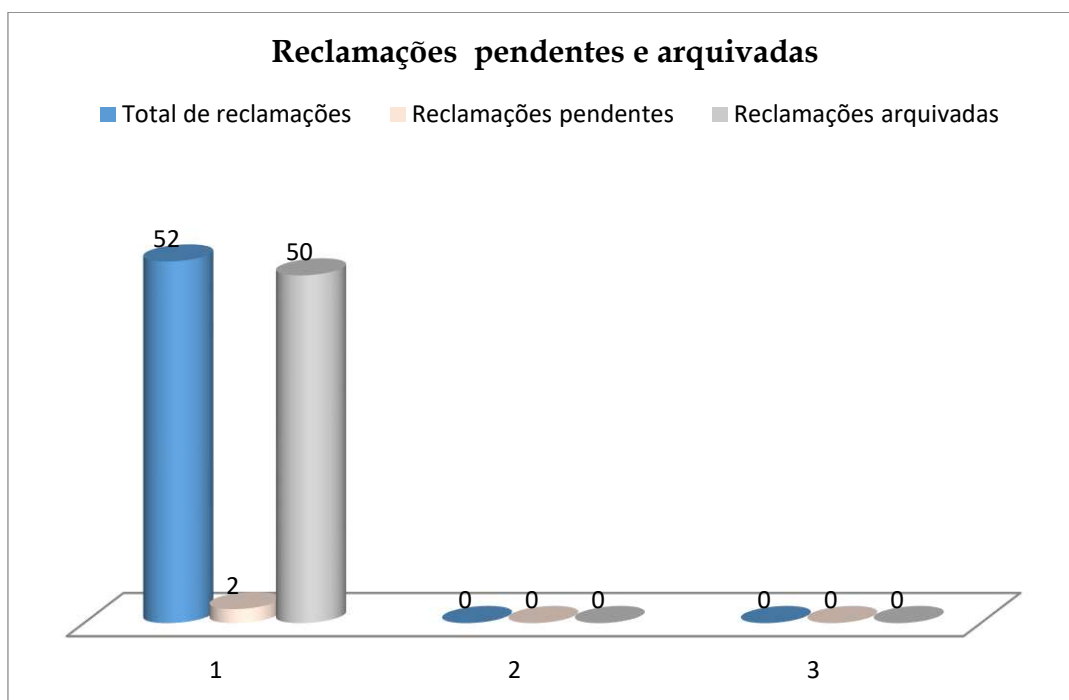
Tal como verificado nos anos anteriores, no que respeita a entidades reclamadas, em 2020 surgiram em primeiro lugar os hospitais com uma percentagem de 50%) do total de reclamações, em segundo lugar as unidades de saúde com (40%) e por último os “outros” serviços, nos quais se englobam os consultórios particulares e clínicas privadas, e que consubstanciam uma percentagem de (10%) do total.

Constate-se, com evidente naturalidade, que o serviço/entidade que evidencia maior número de reclamações, aliás como verificado nos anos

anteriores, foi o HDES mesmo se comparativamente com os restantes hospitais.

### 1.3 Reclamações pendentes e arquivadas

Gráfico 3

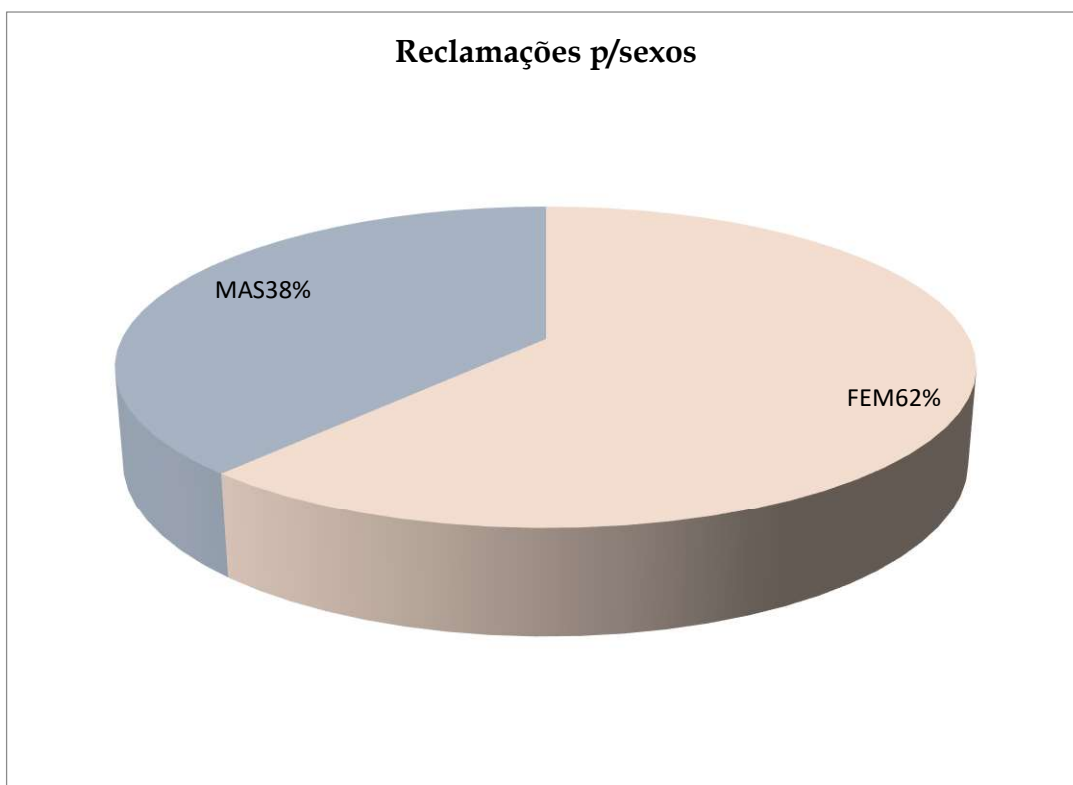


De acordo com o gráfico acima pode-se verificar que, do total de (52) reclamações apresentadas, encontram-se pendentes (2) as quais, (1) aguarda resposta da USISM, e (1) da Unidade de Saúde da Ilha do Pico.

### 1.4 Reclamações por Sexo

Do total dos reclamantes, conclui-se, no gráfico abaixo, que a percentagem de mulheres é de (62%) e a dos homens é de (38%).

Gráfico 4



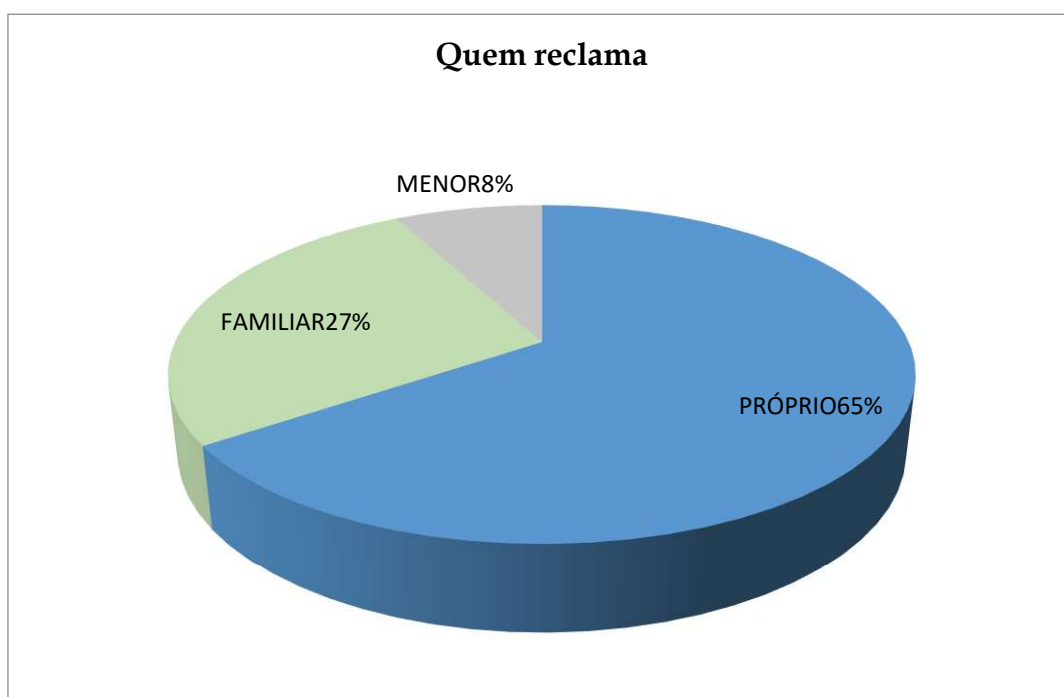


### 2. Quem Reclama

Do total de reclamantes constata-se que, (65%) reclamam em nome próprio, (27%) em nome de terceiros e (8%) em nome e em representação de familiares menores.

Como se verifica do gráfico, a percentagem maior de reclamações são do próprio utente, e apresentadas pelo próprio, aliás como é curial.

Gráfico 5



### 2.1 Origem dos Reclamantes

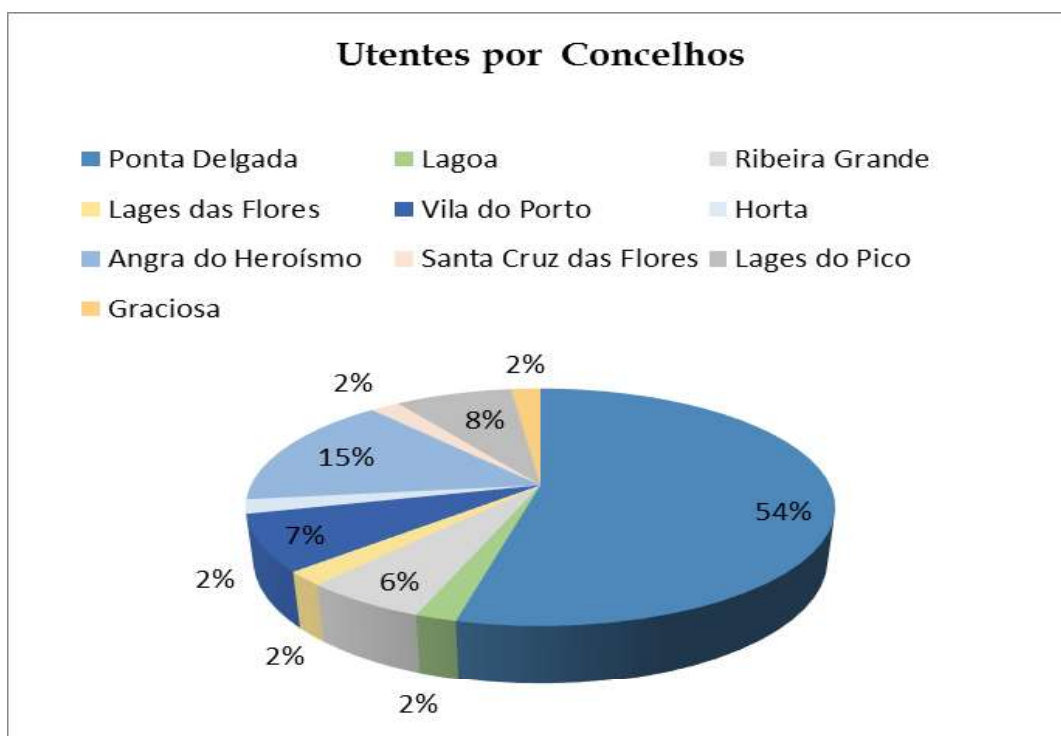
Tendo em conta os Concelhos de origem dos reclamantes e como decorre da análise do gráfico abaixo, verificamos que na ilha de S. Miguel o Concelho de Ponta Delgada, assume posição de vanguarda, atingindo (54%) do total de reclamações, por naturalmente ser o Concelho de maior densidade populacional.

Em segundo lugar, surge o Concelho de Angra do Heroísmo (Terceira) com a percentagem de (15%).

Os restantes (31%) do total de reclamações repartem-se pelos concelhos de Lages (Pico) com uma percentagem de (8%), o Concelho de Vila do Porto (Santa Maria) com uma percentagem de (7%), com (6%), o Concelho de Ribeira Grande (S. Miguel) e com a idêntica percentagem de (2%), os concelhos de Santa Cruz das Flores, Lages das Flores e Graciosa.

### 2.2. Utentes por Concelhos

**Gráfico 6**



Se tomarmos como fator de comparação a área geográfica, constata-se, similarmente ao já verificado em anos anteriores, que as reclamações apresentadas na Provedoria da Saúde durante o ano de 2020, abrangem, de uma maneira geral, as diversas ilhas do arquipélago, sendo que, a ilha de S. Miguel detém o maior número de reclamações, o que evidencia a abrangência do gabinete e bem assim o trabalho efetuado na sua divulgação, a despeito mesmo do maior índice populacional.

### 2.3. Utentes por Ilhas

No que, à percentagem de utentes por ilhas, respeita, constata-se, que predomina a Ilha de S. Miguel com uma percentagem de (61%) seguindo-se a ilha Terceira com uma percentagem de (17%), a ilha do Pico com uma percentagem de (10%), com a idêntica percentagem de (4%) as ilhas de Santa Maria e das Flores e, com uma percentagem de (2%), as ilhas do Faial e da Graciosa.

Gráfico 7



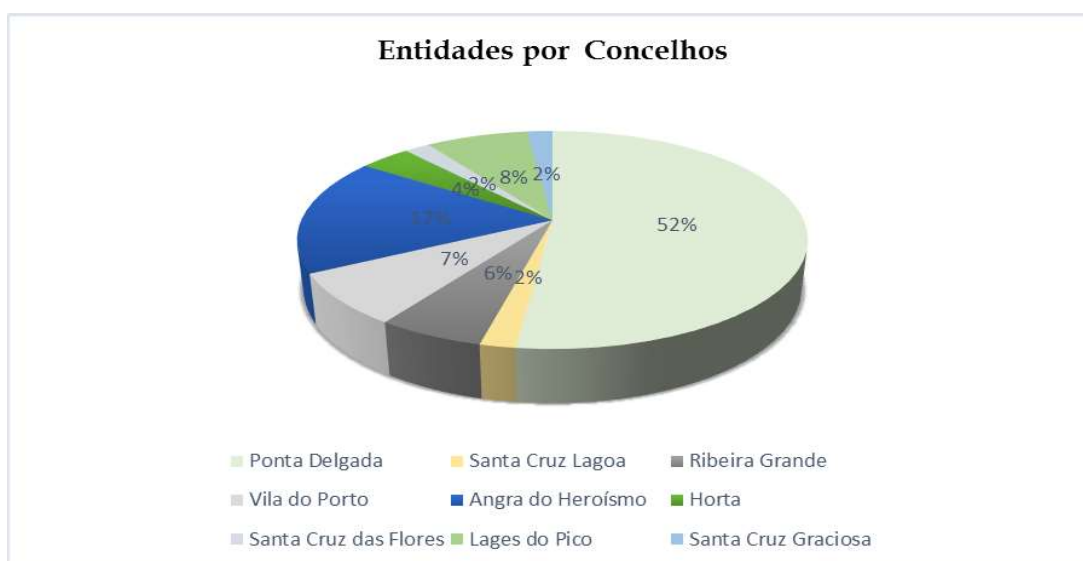
### 3. Origem das Entidades

No que à localização das entidades reclamadas concerne, constata-se, lógica e naturalmente, que estas são em maior número na ilha de S. Miguel, atingindo uma percentagem de (61%) do total de entidades reclamadas.

#### 3.1 Entidades por Concelhos

No tocante à dicotomia Entidades/Concelhos verifica-se que o Concelho de Ponta Delgada apresenta um número bastante significativo de reclamações (52%) em comparação com os restantes Concelhos sendo que, as Entidades que mais se evidenciam são os Hospitais, designadamente o HDES.

Gráfico 8



### 3.2. Entidades por Ilhas

Gráfico 9



Relativamente às Entidades por ilhas verifica-se que predomina a ilha de S. Miguel apresentando uma maior percentagem (61%) do total de reclamações comparativamente às restantes ilhas.

### 4 MOTIVOS DAS RECLAMAÇÕES

Como se pode constatar do esquema gráfico exposto, no que concerne aos motivos das reclamações em geral, predominam as questões relacionadas com o “acesso” aos serviços, surgindo com maior relevância nos hospitais, no que tange ao tempo de espera para cirurgias e tempo de espera para realização de consultas da especialidade.

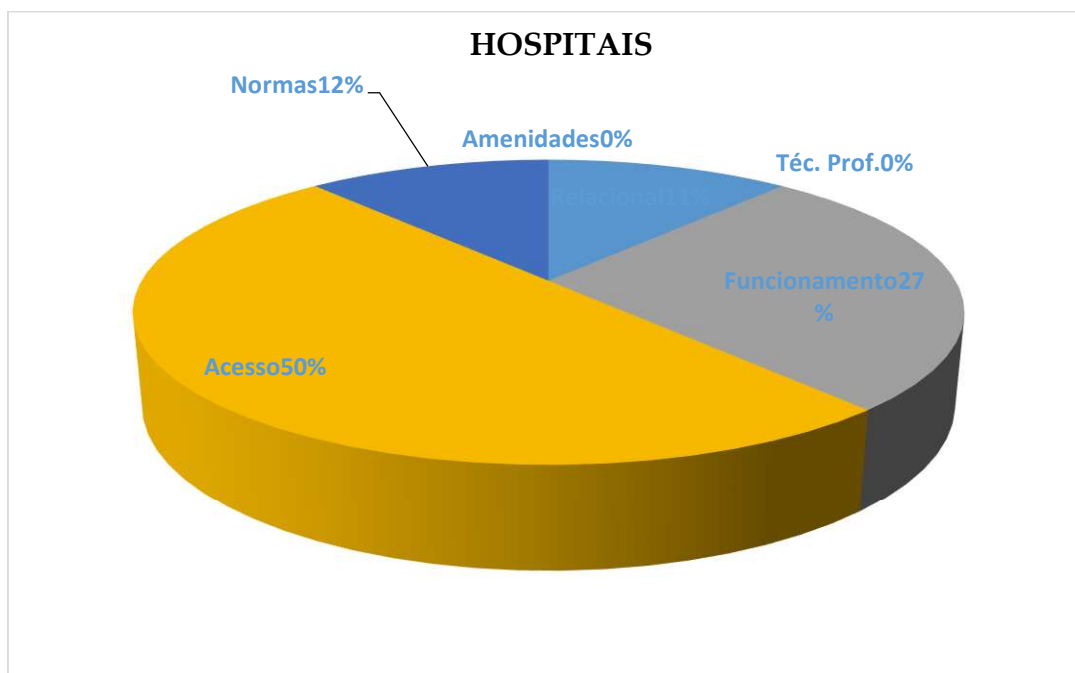
Nas Unidades de Saúde o maior número de reclamações prende-se também com questões relacionadas com o “acesso” aos serviços, designadamente, com o tempo de espera para consulta de medicina geral e familiar e com o tempo de espera para atribuição de médico de família.

Em segundo lugar surgem as questões relacionadas com o “funcionamento” dos serviços.

Como podemos constatar no gráfico abaixo, verifica-se que os motivos das reclamações que se prendem com questões relacionadas com o “acesso” surgem em maior número nos hospitais, enquanto que, no que diz respeito ao “funcionamento e organização” dos serviços verifica-se um número idêntico de reclamações quer nos hospitais quer nas unidades de saúde.

No que toca às “normas e regras” incidindo as reclamações na temática dos “reembolsos”, verifica-se que a maior percentagem ocorreu nos hospitais.

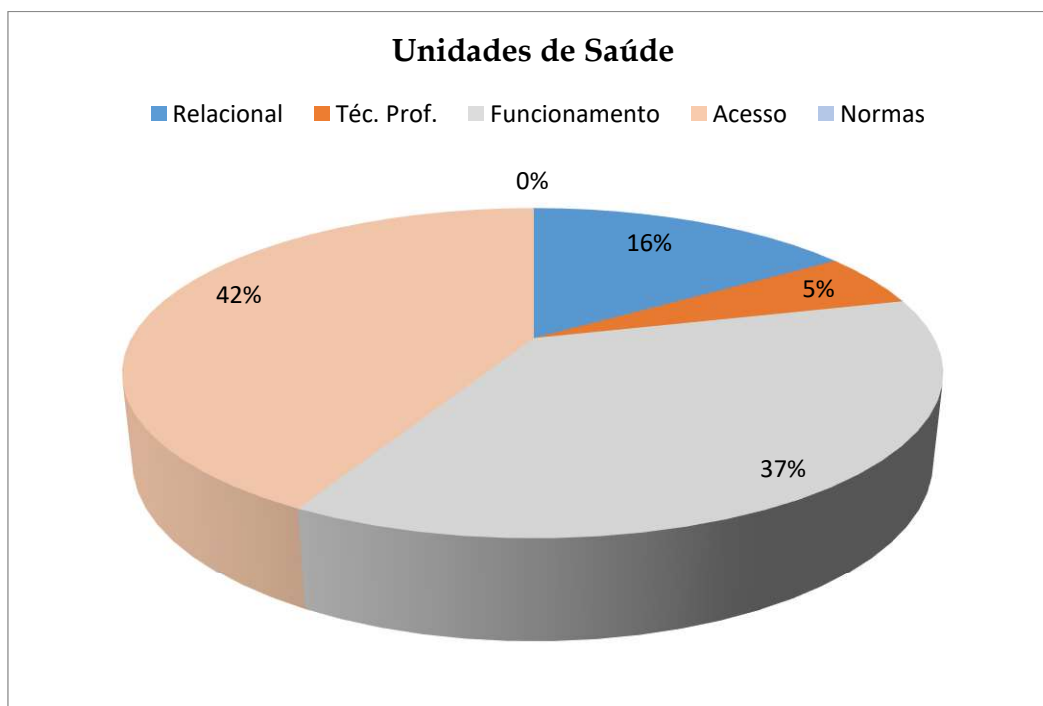
Gráfico 10



Durante o ano de 2020, (nos hospitais) verificou-se que a maior percentagem de reclamações apresentadas (50%) incide no “acesso” aos serviços, designadamente, tempo de espera para realização de cirurgias e para consultas de especialidade. As questões relacionadas com o funcionamento/organização de serviços surge em segundo lugar com uma percentagem de (27%) do total de reclamações. Na rubrica “normas” a percentagem é de (12%) e reporta-se, a questões de reembolsos. Com uma percentagem de (11%) surge o item “relacional”.

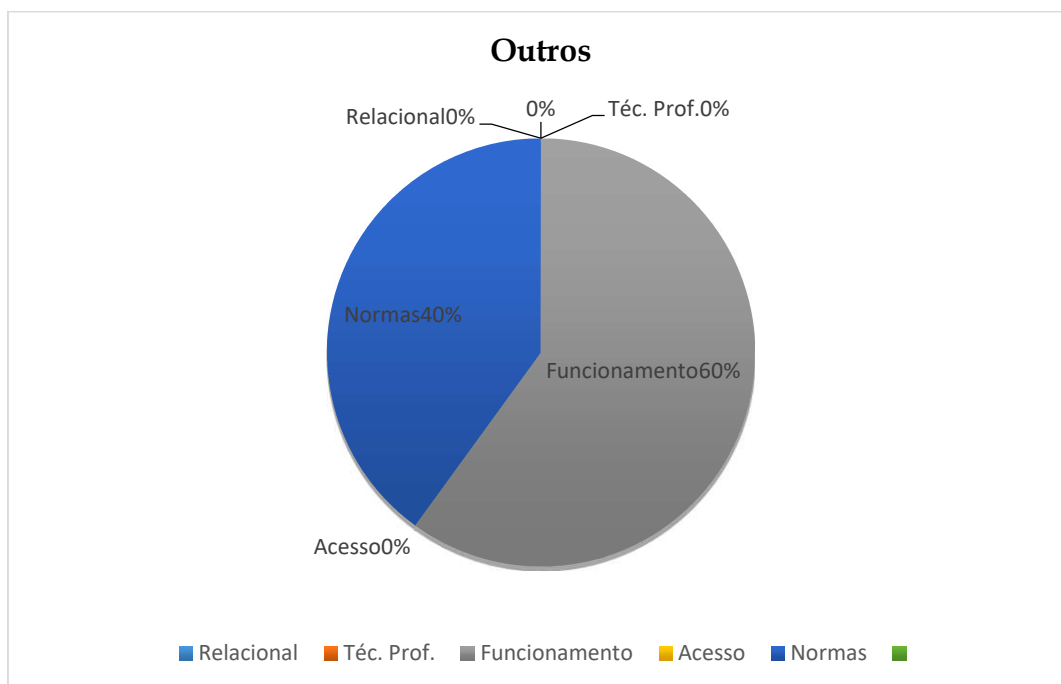


**Gráfico 11**



Quanto às unidades de saúde verifica-se que a maior percentagem de reclamações incidiu na rubrica “acesso aos serviços” apresentando uma percentagem de (42%), do total das reclamações. Em segundo lugar, com uma percentagem de (37%) surge o item “funcionamento” relacionado com questões de organização de serviços.

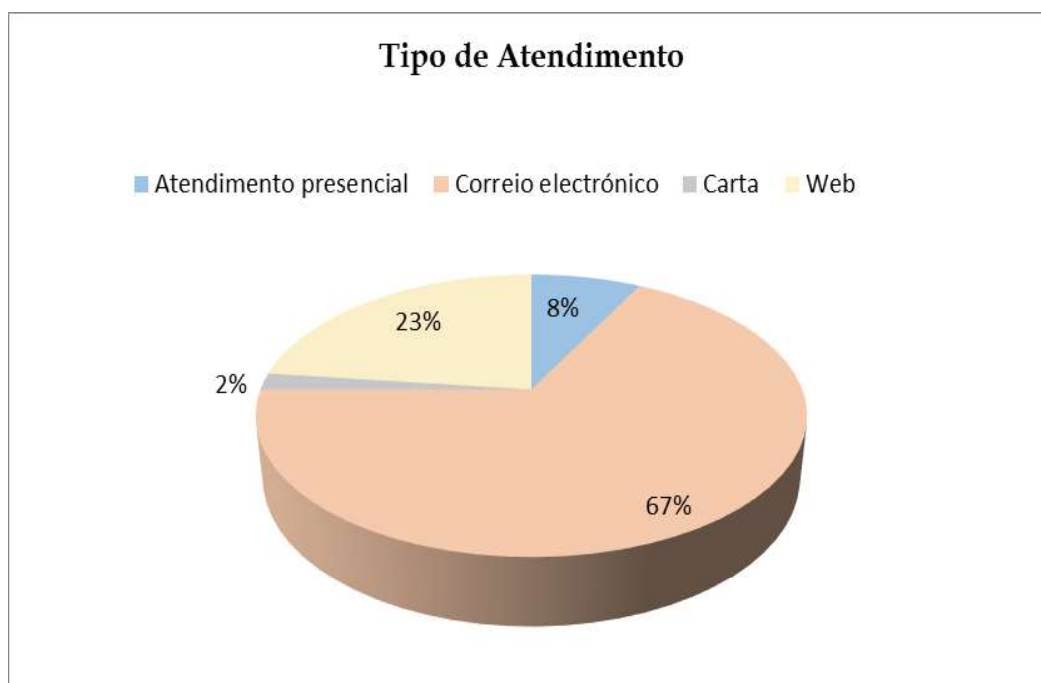
**Gráfico 12**



Já no que respeita a restantes instituições e organismos de saúde (outros), o maior número de reclamações incide nas questões de natureza de “funcionamento”, apresentando uma percentagem de (60%) da totalidade das reclamações e por último, com a percentagem de (40%) surge a rubrica “normas”.

### 5 - ATENDIMENTO/UTENTES

Gráfico 13



Relativamente aos meios utilizados, verificamos que os utentes privilegiam os meios informáticos para reclamar; (67%) por correio eletrónico e (23%) por recurso à “Web” página do Provedor do Utente da Saúde. Os utentes que optaram pelo “atendimento presencial” atingiram uma percentagem de (8%) e os que enviaram as suas reclamações por correio (carta) a percentagem foi de (2%).

Do total das reclamações apresentadas registe-se que as respostas aos utentes foram em grande percentagem satisfatórias. As solicitações apresentadas, não fôra a intervenção da Provedoria da

## Relatório de Atividades 2020

Saúde, na certa que não seriam atendíveis, duma ótica exclusivamente legal ou regulamentar, se quisermos.

Muitas das situações lograram merecer acolhimento, na afirmação e confirmação de que os direitos dos utentes, sendo postos em causa, têm na Provedoria da Saúde verdadeira salvaguarda.

### 6 AÇÕES DESENVOLVIDAS EM 2020

A intervenção da Provedoria da Saúde não se cinge ao atendimento e tratamento de reclamações dos utentes de saúde.

Preventivamente, assaz bem, o Provedor de Saúde é amiúde chamado a pronunciar-se sobre matérias que no campo mais vasto da saúde, se evidenciam nevralgias. Contudo, ao contrário de anos anteriores, durante o ano de 2020 não foram emitidas recomendações, sendo que esta é uma das funções inerentes ao Provedor do Utente da Saúde.<sup>2</sup>

Durante o ano de 2020, estavam planeadas e agendadas visitas às Unidades hospitalares e Centros de Saúde, não só na ilha de S. Miguel mas também às ilhas de Santa Maria, Terceira, Faial e Pico. Contudo, devido às restrições da Pandemia COVID 19, fomos “obrigados” a cancelar as mesmas.

No entanto, se eventualmente se proporcionar, surgindo condições para realização daquelas visitas às Instituições de Saúde, contamos que, o seu agendamento seja previsto a partir do segundo trimestre do ano de 2021.

---

<sup>2</sup> O Provedor do Utente da Saúde tem, nomeadamente, competência: Emitir recomendações às entidades referidas nos nºs 1 e 2. (ponto 5 al) a) da resolução nº. 32/2010

### 6.1 Ações desenvolvidas

Quadro I

Ações Desenvolvidas	Objetivos
Introdução integral na base de dados	Introdução de todos os dados das reclamações em base de dados excel; Registo e tipificação/classificação das reclamações;
Introdução no e-do-clink.	Introdução e registo de todos os ofícios externos entrados e expedidos.
Postagem no facebook para divulgação e publicação de notícias relacionadas com a saúde.	Divulgar aos utentes e público em geral que acedam à página, informação de relevo do foro científico sobre a saúde e/ou eventuais tratamentos, bem como sobre prevenção de diversas doenças.
Interpelações às Instituições de Saúde.	Solicitar às Entidades reclamadas esclarecimentos sobre o reportado nas reclamações.
Elaboração do Relatório de Atividades.	Envio à Secretaria Regional de Saúde e remessa à Assembleia Regional dos Açores.

### 7 PROPOSTAS PARA 2021

Quadro II

Ações a Desenvolver	Objetivos
Divulgar a figura/existência do Provedor do Utente da Saúde;	Sensibilizar os utentes e os Organismos de Saúde para o Serviço da Provedoria do Utente da Saúde e para o âmbito da sua intervenção, pelo recurso a campanha por panfletos/cartazes e mesmo pela comunicação social, aos primeiros, e por contato direto aos segundos.
Agendar visitas institucionais	Realização de visitas aos hospitais e unidades de Saúde a algumas ilhas visando aquilatar <i>in loco</i> das condições em que os hospitais e unidades prestam cuidados aos utentes e, através desse conhecimento, poder atestar da razão e dos fundamentos das reclamações que os utentes dirigem ao Provedor;

## Relatório de Atividades 2020

Elaborar sugestões/recomendações/informações.	<p>Após identificação dos motivos que predominam nas reclamações, recomendar às Entidades reclamadas melhoria dos serviços com vista à otimização quantidade/qualidade perspetivando deste modo um melhor serviço de saúde aos utentes.</p> <p>Assim, sempre que se achar necessário sugerir/recomendar, ou até mesmo elaborar informações no sentido de melhorar e facilitar o acesso dos utentes ao SRS.</p>
Solicitar às Entidades reclamadas relatórios anuais.	<p>Verificar/identificar os motivos que predominam nas reclamações de modo a recomendar às Entidades reclamadas melhoria dos serviços com vista à otimização quantidade/qualidade;</p>
Elaboração de Relatório de Atividades de 2021.	Envio do Relatório à Secretaria Regional da Saúde e à Assembleia Legislativa Regional.

### CONCLUSÕES

**I –** A atividade desenvolvida pela Provedoria da Saúde, durante o ano de 2020, cimeta definitivamente a razão e a criação da implementação do Gabinete - garantia da defesa dos interesses dos utentes. Em particular, constitui elo de ligação, entre o Serviço Regional de Saúde e os utentes; relevantemente assegura ao cidadão/utente a possibilidade de apresentar as suas reclamações e sugestões e a certeza que a mesma é analisada e atendida com isenção e imparcialidade.

O Gabinete da Provedoria da Saúde consubstancia via privilegiada, pela qual os utentes podem participar de forma ativa na avaliação da prestação de serviços de saúde, eficácia e atendimento das instituições de saúde, da mesma sorte que se apresenta como esteio da manifestação reivindicativa dos utentes.

**II –** Durante o ano de 2020 e no que concerne aos motivos das reclamações em geral, constatou-se que a percentagem maior do total de reclamações apresentadas pelos utentes ao Provedor do Utente da Saúde verificou-se nos hospitais em que as situações com maior relevância prenderam-se sem dúvida, com questões de natureza de “acesso” aos serviços (50%), no que tange ao tempo de espera para cirurgias e tempo de espera para realização de consultas da especialidade, sendo que, com a percentagem de (27%) surgem as questões relacionadas com o funcionamento dos serviços.

Nas Unidades de Saúde verifica-se também, que a maior percentagem de reclamações apresentadas (42%), prende-se em primeiro lugar, também com questões que incidem no “acesso” aos serviços, sendo



## Relatório de Atividades 2020

que, a reclamada dificuldade no acesso aos serviços está direcionada para o tempo de espera para consultas de medicina geral e familiar e, com o tempo de espera para atribuição de médico de família.

Em segundo lugar surge o item de “funcionamento”, com a percentagem de (27%) relacionado com questões de falta de organização.

Verifica-se também uma percentagem significativa de (27%) que se prende com questões do foro “relacional”.

**III** - À semelhança do constatado em anos anteriores, o número mais elevado de reclamações apresentado na Provedoria, visam os hospitais, no decurso do ano de 2020, a incidência das reclamações recaiu sobre as Unidades Hospitalares e com valor mais elevado (50%) no item “acesso”.

Contudo, é de realçar, que as Unidades de Saúde nos “itens” de “funcionamento” detêm maior número de reclamações do que os hospitais, sendo que aquelas apresentaram uma percentagem de (37%), enquanto que, nos hospitais a percentagem foi de (27%).

**IV** - A positividade e impacto resultantes da criação e celeridade de procedimentos da figura do Provedor do Utente da Saúde, pelo grau de satisfação das pretensões associadas às reclamações dos utentes, são uma certeza.

**V** - Tal constatação permite encarar com otimismo o desenvolvimento de atividades futuras, na assertiva expectativa de que a melhoria da qualidade dos serviços de saúde prestados, no devir, refletirá indelevelmente a influência da atuação da Provedoria da Saúde.

## Relatório de Atividades 2020

**VI** – Do cotejo dos elementos plasmados no relatório em presença é seguro afirmar que, na Provedoria da Saúde, os utentes encontram um último apoio e esperança na resolução de questões para as quais se sentiriam, à inexistência desta, impotentes.

**O Provedor do Utente da Saúde**

---

(Carlos Arruda)